

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА СЕКТОРОТ ЗА ИНТЕРНА РЕВИЗИЈА НА МКТ ЗА 2020 ГОДИНА

17 март 2021 година



LIFE IS FOR SHARING.

ПРЕГЛЕД

Цел на извештајот

Во согласност со Законот за трговски друштва на Северна Македонија, Секторот за интерна ревизија е обврзан да подготвува годишен Извештај за работењето.

Во текот на 2020 година беа спроведени 9 ревизии

според категориите на Системот за интерна контрола:

- оперативни активности: 6 ревизии;
- усогласеност: 2 ревизии;
- финансии: 1 ревизија.

Беа утврдени 36 мерки

- 14 мерки се реализирани;
- Преостанатите 22 мерки ќе бидат реализирани најдоцна до 30.03.2022 година.

Со реализацијата на мерките ќе се подобри ефикасноста и ефективноста на интерните контроли и деловните процеси на кои е извршена ревизија.

Теренски технички услуги

Предмет

Да се направи преглед на процесот за избор на областа за распоредување и имплементацијата на FTTH^[2]. Да се оцени реализацијата на обезбедувањето технички услуги (FTTH^[2] и Бакар), вклучувајќи ги и партнерите со имплементирани контроли за следење на партнерите и нивната ефективност.

Наод

МКТ има развиено голем број нови процеси за избор и имплементација на распоредувањето на FTTH^[2]. Повремено, во некои случаи, би можела да се подобри реализацијата од аспект на вредноста на корисникот и потенцијалот за продажба.

Активностите за следење и документирање на договорните обврски на партнерите во обезбедувањето на фиксни услуги не се вршат редовно.

Има грешки во комуникацијата меѓу CRM^[3] и OSS^[4] системите при реализацијата на чекорот за проверка на техничките можности во процесот на обезбедување на услугата. Нема информации за инвентарот на корисничка (CPE)^[5] опрема.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

3 мерки се утврдени и реализирани.

Управување со извршувањето на работата во продажба

Предмет

Да се направи преглед на усогласеноста со политиките и процедурите поврзани со бонусите за вработените. Да се оценат процесите и контролите за пресметка на надоместоците за бонуси за приватни корисници и контакт центар, вклучувајќи ги и корелациите со соодветните бонуси и поврзаните процеси на одобрување.

Наод

Процесот на собирање на податоци и пресметка на бонусите за продажба во B2C^[6] не е целосно документиран. Процесот на пресметка на бонусите е полуавтоматизиран и подложен на недоследности и грешки.

Документите за согласност за некои вработени не се конзистентни поради различниот временски период на потпишување кога се користела различна верзија на изјавата за согласност, а вработените не се свесни за содржината.

Дополнителната интерна одлука што го поддржува процесот на пресметка на бонусите е објавена со доцнење.

Процесот на распределба на целите за продажба на вработените не е целосно транспарентен.

SIA^[7] не обезбедува целосна поддршка на процесот за бонуси, нејзиниот животен циклус не е редовна активност, а договорот за одржување е истечен.

Не се вршат редовни анализи на програмата за бонуси.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Реализирани се 3 мерки. Другите 3 мерки треба да бидат реализирани до 15.04.2021 година.

[1] ICS – Систем за интерна контрола

[2] FTTH – Оптика до домот

[3] CRM – Управување со односи со корисници

[4] OSS – Систем за поддршка на работењето

[5] CPE – Корисничка опрема

[6] Business to Customers

[7] Апликација за мотивирање на продажбата

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2020 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

2/3

Советодавна: Проценување на зрелоста на сајбер безбедноста

Предмет

Детална проценка на зрелоста во однос на задолжителните безбедносни домени и договорените опционални безбедносни домени врз основа на CIS^[2] стандардот.

Детален преглед на примероци од безбедносните домени во однос на избрани примероци од критични ИТ-НТ системи.

Наод

Сајбер безбедноста е важна затоа што ризикот за сајбер безбедноста се зголемува како резултат на зголемувањето на сајбер нападите, интензивираниот премин кон работење од далечина и индивидуалното однесување на вработените во поглед на безбедноста. Оценката на капацитетите на опкружувањето за сајбер безбедност на МКТ покажува ниво на зрелост: „Дефиниран процес“ во повеќето области, според стручното мислење на СИР. Иако се воспоставени процеси за сајбер безбедност и иако неколку алатки за откривање и спречување се имплементирани и постојано се подобруваат, тие не можат да дадат доволно осигурување за сите случаи или сите сценарија дека ќе бидат детектирани сите отстапувања. Работата од далечина што станува оперативен стандард предизвика вработените често да работат на небезбеден јавен интернет што не е предмет на мониторинг, што за МКТ ја намалува видливоста на однесувањето на вработените.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

За советодавните ревизии не се утврдуваат мерки. Утврдени се 10 препораки.

Управувани услуги за ИТ

Предмет

Односите (договорите) со давателите на услуги за домените Инфраструктура, Service Desk и Билинг. Ефективноста на процесот на управувани услуги. Транспарентност и целосност на префрлените активности. Имплементирани контроли за континуитет на деловното работење и логички пристап.

Наод

WLAs^[3] за ИТ услугите во рамките на MSA^[4] сè уште не се одобрени од МКТ. Не се врши следење на извршувањето на работата од добавувачи трети страни. Не е потврдено дека добавувачите имаат континуиран пристап до релевантните алатки и системи (потврдено од двете страни), како што е утврдено во MSA^[4] (Анекс 13).

Процесот на управување со закрпи не е ефективно имплементиран.

Ревизијата на KPIs^[5] не е завршена. Мерењето на KPI^[5] во врска со просечното траење на CR^[6]/проект не се врши ефективно.

Недостасува автоматизација на процесот за Управување со ИТ барања и промени во врска со поднесување извештаи, известувања и одобрувања за MDs^[7] за дополнителни CRs^[6]. Недостасува каталог за CRs^[6] за Билинг. Годишната „отворена“ нарачка за набавка кон STB^[8] за имплементација на дополнителни CRs^[6] за 2020 година не се користи за сите проекти во МКТ (пр. Проекти поврзани со NT).

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Реализирани се 3 мерки. Другите 9 мерки треба да бидат реализирани до 15.12.2021 година.

[1] ICS – Систем за интерна контрола

[2] Центар за интернет безбедност

[3] Договори на оперативно ниво

[4] Договор за управувани услуги

[5] KPIs – Клучни показатели на извршување на работата

[6] Барање за промена

[7] Работни денови

[8] Stonebranch



Спречување на губење на податоци

Предмет

Ефективноста на процесот и алатките и/или техничките решенија за управување со спречување на губење на податоци со кои се открива и се спречува потенцијално „истекување“ на чувствителни податоци при мирување, транзит и употреба.

Наод

Нема тестирање на ефективноста на фактичките безбедносни политики за социјални медиуми и вмрежување, особено во однос на нивната практична примена.

Сегашниот инвентар на чувствителни податоци нецелосно го документира протоколот на податоци. Не се врши проценка на ризици за чувствителни податоци.

Треба да се подобри транспарентоста на одобрувањето на работење од дома (Home Office) и на исклучоците од безбедносните политики.

Нема алатка за автоматско DLP^[2]. Имплементацијата на MDM^[3] решение за е-маил на мобилни телефони е со делумно покривање. За постојните компоненти со DLP^[2] функционалности не е извршен PSA^[4] процесот. Има централизиран бекап за крајните уреди (PC^[5], лаптопи) и делумно тестирање на враќањето на податоци од бекап. Нарушувањето на доверливоста не се адресира во рамките на тестираниот одговор на инциденти.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Реализирана е 1 мерка. Другите 7 мерки треба да бидат реализирани до 30.03.2022 година

Процес на избор на добавувачи – Директни преговори

Предмет

Процесот на избор и склучување договори со добавувачи со посебно внимание на директните преговори. Воспоставени контроли во однос на промените во процесот и политиката. Обезбедување услуги и верификација на услугите.

Наод

Нема значителни измени во процесот на набавки што влијаат на самиот процес на Набавки со директни преговори. Сепак, регулативите се стари и треба да се ажурираат.

Не се врши соодветно чување на образецот за длабинска анализа.

Нарачките за набавка не се соодветно обележени како преференцијални/ексклузивни кога се креираат во SAP.

Во 2020 година идентификуван е еден случај на заобиколување од Секторот за набавки, логистика и недвижности.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Една мерка беше утврдена и реализирана.

[1] ICS – Систем за интерна контрола
[2] Спречување на губење на податоци

[3] Управување со мобилни уреди
[4] Оценување на приватноста и безбедноста

[5] Персонален компјутер

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2020 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: УСОГЛАСЕНОСТ

1/1

Принципи на Системот за интерни контроли

Предмет

Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на барањата на Системот за интерна контрола.

Наод

31 барање беа тестирани и оценети како „ефективни“.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Не се утврдени мерки.

Контроли на ниво на трансакција на Системот за интерни контроли

Предмет

Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на контролите на ниво на трансакција на Системот за интерна контрола.

Наод

Осум контроли беа тестирани. Една е оценета како „неефективна“. Седум контроли се оценети како „ефективни“, а една од нив како „ефективна со референца за повторно тестирање“.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Една мерка беше утврдена и реализирана.

[1] ICS – Систем за интерна контрола

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2020 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ФИНАНСИИ

1/1

Процес на проверка на кредитоспособноста на корисниците

Предмет

Дизајнот и ефективноста на постојните процеси и контроли во однос на процесот за проверка/контрола на кредитоспособноста на корисниците.

Наод

Стари регулативи кои не одговараат сосема на практичната примена. Недостасува сумиран преглед на измените на критериумите за процесот на проверка на кредитоспособноста во изминатите години. Недостасува листа на утврдени критериуми за внесување и бришење од црната листа/листата на злоупотреби и фреквенцијата на нејзиното ажурирање. Недостасува редовен преглед на црната листа/листата на злоупотреби. Мануелен процес на проверка на кредитоспособноста за услугите од мобилна телефонија. Проверката на кредитоспособноста може да се заобиколи, односно да не се спроведе или да се игнорира.

Секој месец се идентификуваат случаи каде на должници кои имаат повеќе неплатени фактури им е обезбедена нова услуга, под нова шифра на корисник. Според процедурата, строго е забрането на должниците да им се обезбедува нова услуга.

Не се вршат редовни проверки на архивираната документација за корисниците. Недостасуваат документи за корисниците кои се задолжителни.

Не се вршат редовни прегледи за прочистување на листите на исклучоци. Не се врши редовна анализа за злоупотреби.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Реализирани се 2 мерки. Другите 3 мерки треба да бидат реализирани до 01.07.2021 година

[1] ICS – Систем за интерна контрола